

TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU COMERT ELECTRONIC

1- Detalii de identificare

Acești termeni generali de utilizare și informații legale (în continuare „Termeni generali”) se aplică pentru website-ul societății GlovoApp B2B, S.L., sediu social: C/Pallars 190, 08005, Barcelona - B67522870 (în continuare „Glovo”), al cărui domeniu este denumit www.glovostore.com, precum și tuturor site-urilor sale conexe corelate cu Glovo din domeniu și către sucursalele și asociații acesteia, inclusiv website-urile Glovo la nivel mondial (denumit în continuare, împreună ca „Site”). Site-ul aparține companiei Glovo. Prin utilizarea acestui site, sunteți de acord cu acești termeni de utilizare. Dacă nu sunteți de acord, vă rugăm să vă abțineți de la utilizarea acestuia.

Prin prezentul, Glovo pune la dispoziția utilizatorilor (în continuare „Utilizatorul” sau „Utilizatorii”), website-ul sau aplicația mobilă (în continuare, împreună, „Platforma”).

În conformitate cu prevederile legislației aplicabile, sunt prezentate mai jos detaliile de identificare ale entității responsabile de serviciu:

- Denumire juridică: Glovopro Srl
- Sediul social: București Sectorul 3, Drumul ÎNTRE TARLALE, Nr. 41C, BIROUL 64, Etaj 2
- Cod de Identificare Fiscală: 39053728

2- Termeni de utilizare:

Prin accesarea Platformei și crearea voluntară a unui profil, toți Utilizatorii recunosc și acceptă în mod expres și fără ambiguitate prezența Termeni generali de utilizare și contractare și Politica de confidențialitate și Politica privind fișierele cookie.

3- Produse

GLOVO oferă prin intermediul site-ului său, în vederea achiziționării de către Utilizatori, produsele prezentate pe pagină, care sunt în mod regulat actualizate de GLOVO în funcție de disponibilitatea acestora. Utilizatorii pot verifica în direct care produse sunt disponibile utilizând catalogul furnizat în Platformă.

4- Accesul și înregistrarea Clientilor

Pentru a fi un Utilizator al Platformei, este esențial să îndepliniți următoarele cerințe:

- trebuie să aveți cel puțin 18 ani;

- trebuie să completați în întregime câmpurile obligatorii ale formularului de înregistrare prin care se solicită detalii personale, cum ar fi numele de utilizator, adresa de e-mail, numărul de telefon și numărul cardului bancar;
- trebuie să fiți de acord cu acești Termeni de utilizare și contractare;
- trebuie să acceptați Politică de Confidențialitate și Protecție a datelor.
- trebuie să acceptați Politică privind fișierele cookie

Utilizatorul garantează că toate informațiile privind identitatea și capacitatea sa furnizate către Glovo în formularele de înregistrare din Platformă sunt adevărate, corecte și complete. Suplimentar, Utilizatorii se obligă să își păstreze detaliile personale actualizate.

Dacă un Utilizator furnizează informații false, incorecte sau incomplete sau dacă Glovo consideră că există motive fondate să aibă îndoieli privind veridicitatea, exactitatea sau integritatea acestor informații, Glovo poate nega accesul actual sau viitor al Utilizatorului și utilizarea Platformei sau a oricărui conținut și/sau servicii din aceasta.

La înregistrarea în Platformă, Utilizatorii trebuie să își aleagă numele de utilizator și parola. Atât numele de utilizator, cât și parola sunt strict confidențiale, personale și netransferabile. Pentru a crește securitatea conturilor, Glovo recomandă ca Utilizatorii să nu folosească aceleași date de conectare și pentru alte platforme. Dacă un Utilizator folosește aceleași date de conectare și pentru alte platforme, Glovo nu va putea garanta securitatea contului sau a asigura că Utilizatorul este singura persoană ce se conectează pe profilul personal.

4.1 Profil

Pentru a-și finaliza înregistrarea în Platformă, Utilizatorii trebuie să furnizeze anumite detalii, cum ar fi numele de utilizator, adresa de email, numărul de telefon, datele cardului bancar etc. După ce au finalizat procesul de înregistrare, toți Utilizatorii își pot accesa profilul și a-l completa sau edita și/sau anula, după cum consideră adecvat. Glovo nu salvează datele de plată ale Utilizatorilor ce vor fi procesate și stocate de furnizorul de servicii de plată astfel cum este descris în acești Termeni și condiții și în Politica de confidențialitate.

În ceea ce privește detaliile cardului bancar, se menționează în mod expres că GLOVO nu stochează datele furnizate de Utilizatori, care sunt procesate de către procesatorul de plăți Adyen, cu care GLOVO are deține un acord comercial în vigoare pentru procesarea plăților pentru produsele achiziționate prin intermediul Site-ului.

4.2. Furtul sau însușirea cardului de credit

Având în vedere că Glovo nu poate garanta identitatea Utilizatorilor înregistrați, aceștia au obligația de a informa Glovo dacă au orice dovezi privind furtul și/sau utilizarea frauduloasă de către o terță parte a cardului lor de credit asociat cu profilul

Glovo. Astfel, dacă un Utilizator nu informează Glovo cu privire la această însușire, Glovo nu va accepta nicio răspundere cu privire la vreo utilizare frauduloasă a contului Utilizatorului care ar putea fi efectuată de către terțe părți, deoarece Glovo și platforma de plăți a acestuia acționează în mod activ pentru a proteja Utilizatorii prin măsuri adecvate de securitate. Glovo sugerează ca Utilizatorii să raporteze autorității de Poliție competentă orice furt, însușire sau utilizare necorespunzătoare a cardului lor de credit.

Dacă este necesar, Glovo se angajează să colaboreze cu Utilizatorul și autoritățile competente în furnizarea dovezilor fiabile privind taxele aplicate greșit. În eventualitatea unei fraude, Glovo își rezervă dreptul de a întreprinde orice acțiune corespunzătoare dacă a fost afectată prin utilizarea necorespunzătoare a site-ului.

5- Prețuri, termene și modalitate de plată

Plata de către Clienți pentru produsele și/sau servicii este primită în conturile Glovo prin intermediul unei instituții emitente de monede electronice. Instituțiile emitente de monedă electronică sunt autorizate să furnizeze serviciile de plată reglementată pe toate teritoriile în care Glovo operează și există în conformitate cu legislația actuală aplicabilă serviciilor de plată pentru Platforme precum Glovo.

Pentru a efectua plata, Utilizatorii trebuie să respecte fiecare și toate instrucțiunile care ar putea apărea pe ecran și a furniza următoarele informații: a) numărul cardului; b) data de expirare a cardului și c) orice alte informații solicitate pe ecran. Toate informațiile furnizate în aceste scopuri sunt inscripționate pentru a asigura o securitate maximă. Informațiile introduse de Utilizatori sunt găzduite pe un server securizat ce aparține companiei Adyen. Glovo declară, de asemenea, că în niciun caz nu stochează detaliile de plată furnizate de Utilizatori prin gateway-ul de plată.

În orice cazuri, Utilizatorii pot alege o metodă de plată alternativă și a plăti prin transfer bancar. În aceste cazuri, Glovo va emite o factură lunară ce cuprinde toate comenzile lunare la care face referire, iar Utilizatorul trebuie să plătească prin transfer bancar, fără a fi necesar a furniza niciun detaliu al cardului de credit/debit, în termen de zece (10) zile de la data primirii facturii.

Astfel cum se prevede în Legea privind consumatorii și utilizatorii (Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios), Glovo va livra bunurile achiziționate de Utilizator la adresa Cumpărătorului furnizată în a cest sens în bonul de comandă în termenul stabilit și, în orice caz, în termen de treizeci (30) de zile calendaristice de la data în care s-a plasat comanda.

Costurile de expediere aplicabile fiecărei comenzi vor fi suportate de Cumpărător.

Timpul de livrare va fi cel în mod expres precizat pentru fiecare produs și va fi întotdeauna fi considerat că se referă la zilele lucrătoare, începând cu data confirmării comenzii de către Glovo.

Utilizarea furnizorului de plată contractat de acesta în acest sens și doar pentru unicul scop de a verifica modalitatea de plată furnizată, Glovo își rezervă dreptul, ca măsură de prevenire a fraudei, să solicite o preautorizare a plății pentru produsele comandate prin Platformă. O astfel de preautorizare nu va implica plata unei sume complete a comenzii, deoarece aceasta va fi efectuată în mod unic și exclusiv după ce produsele au fost puse la dispoziția utilizatorului sau pentru motivele prezentate în acești termeni și condiții.

Pentru a oferi Utilizatorilor o asistență superioară, Glovo va fi primul punct de contact și va accepta răspunderea pentru plăți efectuată în platformă. O astfel de răspundere include returnări, anulări și soluționarea prealabilă a disputelor și este, fără prejudiciu față de orice acțiuni ce ar putea fi luate de Glovo față de unitățile locale ca unici vânzători fizici ai produselor comandate de Utilizatori.

În eventualitatea unui litigiu, Glovo va furniza prima asistență și va putea, după cum consideră, să ofere Utilizatorului posibilitatea de rambursare a sumei sub forma unui voucher la care acesta ar avea dreptul.

Dacă un Utilizator are orice probleme cu procesarea comenzii sale, poate contacta serviciul de clienți al Glovo prin metodele puse la dispoziție Utilizatorilor pe Platformă.

6- Anulare. Returnarea produselor

Orice Clienți care doresc să returneze un produs sau să prezinte o reclamație trebuie să contacteze departamentul de serviciu clienți utilizând procedurile incluse pe Site.

Cu condiția ca acest lucru să fie permisă de natura bunurilor achiziționate, Utilizatorii au la dispoziție 15 zile calendaristice pentru a anula vânzarea și achiziția. Perioada de 15 zile prevăzute în paragraful anterior se va calcula de la data recepționării bunurilor achiziționate de către Cumpărător. În orice caz, se va considera că respectivul Cumpărător a luat la cunoștință dreptul de anulare din momentul în care acesta a accesat Site-ul, fiind necesar ca utilizatorii acestuia să citească și să accepte acești Termeni generali și în orice caz de la momentul plasării comenzii. Comenzile returnate trebuie procesate prin Serviciul de Asistență Clienți pentru a stabili colectarea comenzii de la adresa Cumpărătorului sau altă modalitate de returnare. GLOVO va rambursa sumele încasate printr-un credit, dar Cumpărătorul va suporta costurile directe de returnare a bunurilor, astfel cum este prevăzut de Legea generală privind protecția consumatorilor și utilizatorilor (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data notificării Cumpărătorului privind decizia de anulare a contractului. În cazul returnării bunurilor achiziționate de către Client, costurile de colectare vor fi suportate de respectiva parte. Astfel de costuri trebuie să fie egale cu costurile de expediție aplicabile livrării de bunuri. În pofida tuturor celor de mai sus, dreptul de anulare și/sau de reziliere nu se va aplica în cazurile în care este imposibil să se efectueze din cauza naturii bunurilor achiziționate. Cu toate acestea, acest lucru nu aduce atingere capacității de a solicita o despăgubire adecvată pentru daune și cazuri în care nu sunt îndeplinite următoarele condiții:

- Produsul trebuie să fie în perfectă stare (cu ambalajul original întreg, protecție, documente și ambalaje din plastic) și fără deteriorări cu excepția celor care ar rezulta din manevrarea unor astfel de bunuri în vederea stabilirii naturii, caracteristicilor sau funcționării acestora.
- Produsul trebuie să includă toate accesoriile și elementele auxiliare, precum telecomandă, baterie/acumulator, software, stand, carcasă, manual și documentele necesare.
- Nu se va accepta returnarea produselor cu data scurtă de expirare sau care sunt supuse deteriorării rapide.
- Nu se va accepta nicio returnare de produse care au fost fabricate sau create pentru a fi comandate sau personalizate de către client, produse personalizate sau similare, cu excepția cazului în care returnările sunt datorate unor defecte de fabricație sau deteriorare la transport.

Trebuie doar să completați și să transmiteți acest formular dacă doriți să anulați contractul.

A se transmite către:

Prin prezentul vă informez că îmi anulez angajamentul pentru următoarele bunuri:

- *Număr comandă:*
- *Comandă primită la:*
- *Nume Utilizator și consumator:*
- *Adresă Utilizator și consumator:*
- *Semnătură Utilizator și consumator (doar dacă acest formular este transmis în original):*
- *Data:*

Orice Utilizator care dorește să returneze o comandă ulterior perioadei de anulare trebuie să contacteze echipa de asistență. Se menționează în mod expres că, în acest caz, GLOVO va avea dreptul de a debita Utilizatorul pentru costul livrării și returnării produselor.

7- Coduri promoționale și/sau alte oferte sau reduceri

Codurile promoționale și/sau alte oferte sau reduceri oferite prin Platformă trebuie să fie corect introduse în aplicație anterior plasării comenzii. În caz contrar, nu vor fi valabile și Utilizatorul nu va putea beneficia de acestea.

Oricând este solicitată o anulare de către Glovo, codul promoțional și/sau alte oferte sau discounturi vor continua să fie valide pentru utilizarea viitoare a Clientului.

Glovo își rezervă dreptul de a anula codurile promoționale și/sau alte oferte sau discounturi oferite dacă ia la cunoștință de o utilizare frauduloasă a acestora (precum, printre altele, răscumpărarea unui cod promoțional de cineva care nu este destinatarul de drept, comunicare în masă a codurilor ori vânzarea codurilor și discounturilor). Mai mult, își rezervă dreptul de a aplica sancțiuni Utilizatorilor pentru suma pentru care Compania a fost fraudată ca urmare a respectivei utilizări.

8- Obligațiile Utilizatorilor

Utilizatorii sunt în totalitate responsabili pentru utilizarea adecvată și accesul la profilele personale și alt conținut din Platformă în conformitate cu legislația actuală, indiferent dacă este națională sau internațională, a țării din care este utilizată Platforma, precum și cu principiile de bună credință, morale, obiceiuri de obicei acceptate în mod obișnuit și cele de ordine publică. În mod specific, aceștia se obligă să respecte cu strictețe acești Termeni generali de utilizare.

Utilizatorii sunt responsabili pentru introducerea corectă a numelor de utilizatori și parole individuale, care nu sunt transferabile și trebuie să fie suficient de complexe, precum și a nu utiliza aceleași nume de utilizator și parolă și pentru alte platforme, toate acestea pentru a-și proteja conturile de utilizarea frauduloasă de către terțe părți ce nu aparțin platformei.

Utilizatorii se vor abține de la a folosi profilul personal și alt conținut al Platformei în scopuri sau cu rezultate ilegale ce ar putea vătăma terțe părți și interese, sau care ar putea vătăma, dăuna, afecta sau deteriora Platforma și conținutul și serviciile. Suplimentar, se interzice obstrucționarea normală sau folosirea de alți Utilizatori ai Platformei.

Glovo nu poate fi considerată că are o responsabilitate editorială și declară în mod expres că nu se identifică cu oricare dintre opiniile ce pot fi emise de Utilizatorii Platformei, ale căror consecințe vor fi unica responsabilitate a emitenților.

Orice persoane care încalcă obligațiile de mai sus vor fi unicele responsabile pentru orice pierdere sau daună provocată de către acestea. Glovo nu va accepta nicio răspundere pentru orice consecințe, pierdere sau deteriorare ce poate apărea din utilizarea sau accesul ilegal de către terțele părți.

În general, Utilizatorii se obligă, de exemplu, dar fără limitare:

- să se abțină de la alterarea sau modificarea Platformei, complet sau parțial, prin bypass, dezactivare sau în orice alt mod a modifica funcțiile sau serviciile;
- să se abțină de la încălcarea drepturilor de proprietate industrială și intelectuală sau a regulilor privind legislația de protecție a datelor cu caracter personal;
- să se abțină de la a utiliza Platforma pentru a insulta, defăima, intimida sau hărțui alți Utilizatori sau de a ataca imaginea Utilizatorului;
- să se abțină de la accesarea conturilor aparținând altor Utilizatori;
- să se abțină de la introducerea virușilor informatici, fișiere corupte sau orice alte programe software ce ar putea deteriora sau altera conținutul sau sistemele Glovo sau ale terțelor părți;
- să se abțină de la transmiterea mesajelor e-mail în masă și/sau recurente către mai multe persoane, sau de a transmite adresele e-mail a terțelor părți fără consimțământul acestora;
- să se abțină de la a face reclamă bunurilor sau serviciilor fără acordul prealabil al Glovo.

Orice Utilizator poate raporta alt Utilizator dacă acesta consideră că cel din urmă încalcă acești Termeni generali de utilizare. În mod similar, orice Utilizator poate informa Glovo privind orice abuz sau încălcare a acestor termeni prin Formularul de contact. Glovo va verifica astfel de rapoarte cât mai curând posibil și va întreprinde toate măsurile considerate oportune, rezervându-și dreptul de a elimina și/sau suspenda orice Utilizator din Platformă pentru încălcarea acestor Termeni generali de utilizare. Mai mult, Glovo își rezervă dreptul de a elimina și/sau suspenda orice mesaje cu conținut ilegal sau ofensator fără necesitatea unui avertisment prealabil sau notificare ulterioară.

9- Anularea înregistrării de Utilizatori

Utilizatorii își pot anula înregistrarea în Platformă prin solicitare la următoarea adresă e-mail: infoglovo@glovoapp.

10- Responsabilitatea și răspunderea Glovo

Utilizatorii sunt responsabili pentru deținerea serviciilor și echipamentelor necesare pentru navigare pe Internet și accesarea Platformei. Utilizatorii pot raporta orice incidente sau probleme de accesare a Platformei Glovo utilizând canalele de contact puse la dispoziția Utilizatorilor, iar Glovo va analiza incidentul și va informa Utilizatorul despre cum poate soluționa incidentul cât mai repede posibil.

Glovo nu controlează și nu este responsabilă pentru conținutul încărcat de Utilizatori prin intermediul Platformei, iar Utilizatorii sunt unicii responsabili pentru caracterul legal al unui astfel de conținut

Glovo nu va fi responsabil pentru vreo întrerupere de serviciu, erori de conexiune, indisponibilitate sau erori ale acestuia, acces serviciu Internet sau întreruperi Internet sau pentru orice alte situații în afara controlului său.

Glovo nu acceptă vreo responsabilitate pentru erorile de securitate ce pot apărea sau pentru orice daună ce poate fi cauzată la sistemul computerului Utilizatorului (hardware și software) sau fișierelor ori documentelor salvate pe acestea, ca urmare a:

- prezenței unui virus în sistemul de operare al computerului Utilizatorului sau dispozitivul mobil utilizat pentru a conecta conținutul și serviciile Platformei;
- unei erori de funcționare a browser-ului;
- utilizării versiunilor neactualizate.

11- Proprietate intelectuală

Glovo este proprietarul sau deținătorul licenței tuturor drepturilor intelectuale și industriale incluse în Site, precum și cel al conținutului ce poate fi accesat prin intermediul acesteia. Drepturile de proprietate intelectuală din Platformă, precum și textul, imaginile, design-ul grafic, structura de navigare, informațiile și cuprinsul acestuia, sunt proprietatea Glovo care deține un drept exclusiv de a exercita exploatarea drepturilor privind cele de mai sus în orice manieră, în special drepturile de reproducere, distribuție, comunicare publică și transformare, în conformitate cu legislația spaniolă privind drepturile de proprietate industrială și intelectuală.

În ciuda celor de mai sus, Glovo ar putea să nu fie proprietarul sau titularul licenței conținutului, precum nume sau imagini, printre altele, a companiilor cu care Glovo nu are o relație comercială. În aceste cazuri, Glovo obține conținutul din surse publice disponibile și Glovo nu va fi în niciun caz considerată a avea legătură cu orice drepturi ce aparțin Glovo.

Autorizarea unui Utilizator să acceseze Platforma nu implică o renunțare, transfer, licențiere sau desemnare completă ori parțială de către Glovo a oricăror drepturi de proprietate intelectuală sau industrială. Ștergerea, derivarea sau în orice fel modificarea conținutului platformei Glovo sunt în totalitate interzise. Suplimentar, modificarea, copierea, reutilizarea, exploatarea, reproducerea, comunicarea publică, publicarea secundară sau ulterioară, actualizarea fișierelor, transmiterea prin poștă, transmiterea, utilizarea, procesarea sau distribuirea în orice mod a întregului conținut sau parte a acestuia, inclusiv platforma Glovo în scopuri publice sau comerciale sunt, de asemenea, interzise, cu excepția autorizării exprese în scris a companiei Glovo sau, după caz, cea a proprietarului drepturilor în cauză.

Orice Utilizator care își partajează orice parte a conținutului în orice mod prin Platformă declară că are drepturile necesare pentru a face acest lucru, exonerând Glovo de orice responsabilitate cu privire la conținut și caracterul legal al informațiilor furnizate. Prin furnizarea conținutului prin intermediul Platformei, Utilizatorii desemnează către Glovo, în mod gratuit și în limita maximă permisă de legislația actuală, drepturile de exploatare privind proprietatea intelectuală sau industrială ce rezultă din acest conținut.

12- Clauza de separabilitate

Dacă oricare din clauzele acestor Termeni generali este considerată anulabilă sau nulă prin aplicarea legii, respectiva(-ele) clauză(-e) se va(vor) considera ca nefiind inclusă(e). O astfel de declarație a nulității nu va cauza anularea restului Acordului, iar respectivul Acord va rămâne valid și în vigoare între Părți.

13- Lege aplicabilă

Relația între GLOVO și fiecare Utilizator va fi guvernată și constituită în conformitate cu acești Termeni generali a căror creare, validitate și aplicabilitate va fi guvernată de legislația române, iar orice litigiu va fi prezentat instanțelor din București.

14- Soluționarea alternativă a litigiilor

Orice litigii sau dezacorduri ce rezultă în afara Uniunii Europene vor fi prezentate Curții române de arbitraj a Camerei de Comerț.